

私たちの周りの苦情って？苦情の捉え方を共有化してみよう

— 苦情解決研修会(基礎編)を開催

かながわ福祉サービス運営適正化委員会(以下、本会)にて実施した福祉サービス事業者における苦情解決体制整備状況に関するアンケート調査(注①)では、事業所の約半数が年間を通じて苦情は0件と回答しています。

苦情が無いことは満足度が高いサービスであると捉えられる一方で、利用者の声が事業者に届いていない可能性も考えられます。

そこで、本会では調査結果等を踏まえて「苦情とは何か」をテーマに、苦情対応に携わって3年未満の方を対象にした苦情解決研修会(基礎編)を開催しました。

苦情の考え方を共有化する

研修会は企画段階より本会委員で県立保健福祉大学准教授の行實志都子さんに携わっていただき、参加者自身が苦情を「幅広く捉える」「周囲と共有する」ための研修プログラムを考案しました。

研修の導入では行實さんから、「苦情＝悪いことばかり」ではなく、「そこから学ぶことがあること、苦情には事業者の課題や改善のヒントがあること等、発想を転換する考え方をお話しいただきました。続いて、ワールドカフェ方式で、参加者の身近に起きた苦情や要望

を話し合い、自由に意見を出し合うことで、情報やアイデアが豊富になり、共有化する方法を学び合いました(左上)。

苦情のイメージが変わった!

研修の最後に、苦情解決の仕事は「困った人への対応」ではなく、「その人の夢や希望をかなえるため」の大切な仕事であるとのまとめが行實さんよりあり、参加者からは「苦情はないと思っていましたが、実はたくさんあることが分かった」「苦情は改善すべきことがあることを知らせてくれるサイン。前向きに捉え直すことができた」などの感想が多数寄せられました。また、「苦情への上手な受け答え

やノウハウを学びたい」という声もいただきました。しかし、苦情の多くは、突然に降りかかるものではないかもしれません。その場かぎりの対応で、相手のニーズを汲み取れなければ、真の解決にはならず、より大きな苦情につながる可能性もあります。

苦情解決には組織的な対応が必要で、苦情解決責任者・受付担当者だけでなく、全職員が苦情解決について共通認識を持ち、取り組んでいくことが重要です。

本会では、左記のとおり苦情解決に関する研修会を下半期にも開催します。奮ってご参加ください。(かながわ福祉サービス運営適正化委員会)

苦情解決研修会(基礎編)

- 1 導入**
苦情について考える 苦情から学ぶこと
- 2 ワールドカフェとは?**
アイズブレイク(自己紹介)
ワールドカフェの目的やルール、進め方など
- 3 第1ラウンド グループで話し合う**
どんなことから苦情になるのか
苦情からイメージできることは?
→ 爪切り、送迎、荷物の返却等のミスから、食事、臭い、説明の不足、利用者間の争い、けが・事故等々、多種多様な苦情があります
- 4 第2ラウンド アイデアを他花受粉する**
ホストを残し、他のグループに移って意見交換
→ メンバーを変えて、他のグループの苦情やアイデアを聞き、工夫等についても情報交換。苦情のイメージがどんどん広がります
- 5 第3ラウンド 気付きや発見を統合する**
→ 元のグループに戻り、集まった苦情を緊急度や解決の難度に応じて分類。模造紙に苦情への対応、アイデア等も書き込みまとめます
- 6 まとめ ストレngths視点を忘れない**
希望が持てることを忘れない



リラックスした雰囲気での話し合いがされた

平成29年度かながわ福祉サービス運営適正化委員会 苦情解決研修会のお知らせ

- 講義と事例報告「苦情対応を理解する」
- 日時 平成30年1月11日(木) 13:00~16:30
場所 県社会福祉会館2階講堂
対象者 社会福祉事業者の苦情受付者・苦情解決責任者、第三者委員ほか苦情解決に携わっている職員
参加費 2,000円(当日受付にて徴収)
定員 120名(先着順)

- 内容
- 基調講義 運営適正化委員会での苦情相談から(仮)谷村朋子氏(弁護士・本会苦情解決委員会委員長)
 - 講義 苦情対応を理解する~苦情相談の特性と相談技術 諏訪部政好氏(臨床心理士・EM心理相談オフィス所長)
 - 事例報告 現場での実践から 高齢・障害分野より報告予定

■ 演習とグループワーク「苦情対応の実践(応用編)」

- 日時 平成30年2月2日(金)
- Aコース 9:30~12:30(高齢分野)
 - Bコース 13:30~16:30(障害・保育・児童分野)
- 場所 県社会福祉会館4階研修室
対象者 苦情解決に携わる経験年数が3年以上の方
参加費 2,000円(当日受付にて徴収)
定員 各コース30名※定員を超えた場合、各法人から1名の参加とさせていただきます

- 内容
- 講義およびグループワーク 苦情対応の実践 行實志都子氏(県立保健福祉大学准教授)
- 問合先 ☎045-317-2200(運営適正化委員会事務局)
両研修会の詳細は県社協ホームページにて掲載予定です

注①: 本紙7月号「特集」を併せてご覧ください。本会ホームページでバックナンバー、報告書を掲載しています。